

カスタマーハラスメントに関する行動指針について

【行動指針策定にあたり】

数寄の宿 野鶴亭（以下、「当館」といいます。）では、ご来館される全てのお客様に安心してご滞在いただけるよう、安全で快適な空間づくりと心を込めたサービスの提供に日々尽力しています。また、今後さらなるサービス品質向上を図るために、サービスの要となる大切な当館従業員の就業環境の改善が不可欠と考え、多面的に取り組んでいるところです。

この度、その一環として近年社会問題となっているカスタマーハラスメントから当館従業員を守るため「カスタマーハラスメントに関する行動指針」を策定し公開することにいたしました。この取り組みはお客様からの貴重なご意見を排除する目的ではありません。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

数寄の宿 野鶴亭

代表取締役社長 森 義斉

【カスタマーハラスメントの考え方】

当館は下記内容のような行為がカスタマーハラスメントと考えます。

①お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・弊社の提供するサービスに瑕疵（傷）・過失（落ち度）が認められない場合（合理的レベルを超える品質の要求）
- ・法的な責任を超えた不当な要求（土下座の要求、社長や支配人の謝罪の要求、提供していないサービスの要求、合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し、社内処分の要求）

②要求を実現するための手段・ふるまいが社会通念上許されない行為であること

- 身体的な攻撃・・・物を投げつける、殴る、蹴る、押す
- 精神的な攻撃・・・大声で威圧すること、乱暴な口調で脅迫的な言動、人格を否定するような言動、罵倒、叱責、SNS・インターネット上も含めた誹謗中傷等
- 継続的、執拗な言動、拘束的な行動・・・不退去、居座り、監禁、長時間の叱責等
- 性的、差別的な言動、プライバシー侵害、その他の個の侵害
- ・・・監視、撮影、SNS・インターネットへの投稿、個人情報の聞き出し損害を与える行為

- ・ ・ 当館の建物や家具、施設備品、庭園の樹木を損傷、破壊などの行為
館内設備の通常の範囲を超えた使用（水道・消耗品・アメニティ類）

③ 要求は不明であるが上記に準じるいやがらせ行為も同様とする。

【環境整備の取り組み】

当館は下記の取り組みを実施します。

- ① 行動指針の公開（公式ホームページ掲載・館内掲示）
- ② カスハラ対策マニュアルの作成
- ③ クレームの原因となるミスが発生を防ぐための研修の実施
- ④ 予約課・フロント等での音声、映像の記録（カメラの設置）
- ⑤ 警察・弁護士との依頼、連携できる体制づくり

【発生した場合の対応について】

上記行為があったと当館が判断した場合には、お客様との宿泊や飲食提供等の契約を停止、解除させていただく場合がございます。さらに当館が悪質と判断した場合、弁護士や警察などへの連携の措置もとらせていただく場合があります。

なお、当指針については現時点のものであり、社会情勢その他状況に応じて更新していきます。

2024年7月1日有
数寄の宿 野鶴亭